



TERMINAR SU CONTRATO

AHORA SERÁ MÁS FÁCIL

Solicite la terminación de su contrato de sus servicios fijos y móviles de forma rápida y sin trámites innecesarios.

DESCUBRA CÓMO FUNCIONA 

OBSTÁCULOS

QUE CONVIERTEN EL TRÁMITE
EN UNA CARRERA



Repetir la solicitud
en varios canales
de atención.



Desconocer si la
solicitud de
terminación fue
registrada.



Realizar pasos
y trámites
innecesarios.



Soportar esperas
largas para ser
atendido.



Ser trasladado
entre diferentes
asesores.



Recibir intentos de
retención con ofertas
y promociones.

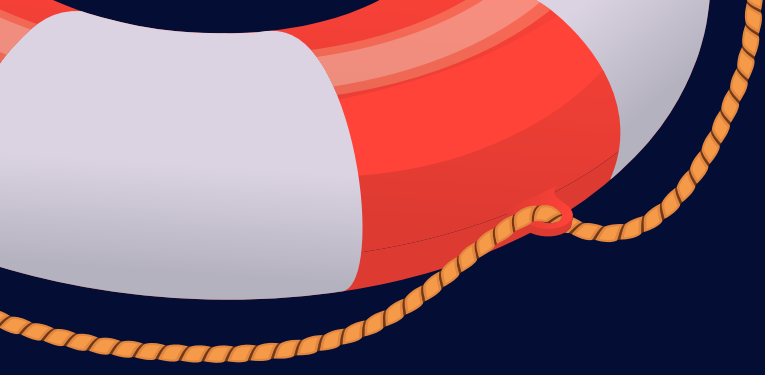


¿EXISTE UNA SOLUCIÓN PARA EVITAR TANTOS OBSTÁCULOS AL CANCELAR MI CONTRATO?

¡SÍ!

- La CRC actualizó el Régimen de Protección al Usuario (RPU), para garantizar una ruta clara y directa en la solicitud de terminación de sus contratos móviles y fijos, sin correr una carrera de obstáculos.





UN CA EXCLUSIVO

Los operadores deben habilitar un **canal digital exclusivo** para recibir su solicitud de terminación, fácil y sin complicaciones.



Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Acceso desde la página web, la aplicación móvil y un QR en las oficinas físicas del operador.



CANAL

VO 24/7



Su solicitud inicia y finaliza en este canal, sin remisiones a otros canales o asesores.



Libre de ofertas, promociones o intentos de retención por parte del operador.

El canal estará disponible según el operador a partir de:



Operadores móviles
1 de octubre de 2026



Operadores
exclusivamente fijos
1 de diciembre de 2026

ASÍ DE FÁCIL ES USAR EL CANAL DIGITAL EXCLUSIVO:



TENGA EN CUENTA LO SIGUIENTE PARA TERMINAR SU CONTRATO



1 La terminación no elimina su obligación de pagar saldos pendientes o cargos válidos por instalación.



2 Tras finalizar el trámite en el canal, el operador podrá contactarlo para ofrecerle beneficios de retención.



3 La devolución de equipos no es un obstáculo para su trámite; el operador debe recogerlos sin costo adicional.



4 El operador debe entregarle, dentro de los 15 días hábiles siguientes, una certificación de terminación efectiva del contrato.



Este canal digital es una opción adicional. Pero usted mantiene el **derecho de terminar su contrato** a través de los otros canales de atención del operador.



5

Tenga en cuenta que solicitar la terminación del contrato en **servicios móviles** implica la **pérdida de su número celular**.

Si su intención es cambiar de operador, **no solicite la terminación**; inicie un proceso de portabilidad.



Si su intención es cambiarse a prepago, **no solicite la terminación**; solicite el cambio de modalidad de su servicio.



Responda "Sí" solo si su decisión es cancelar el servicio por completo. **Evite la pérdida de su número por error.**

La CRC no termina contratos; realice la solicitud a su operador.